

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

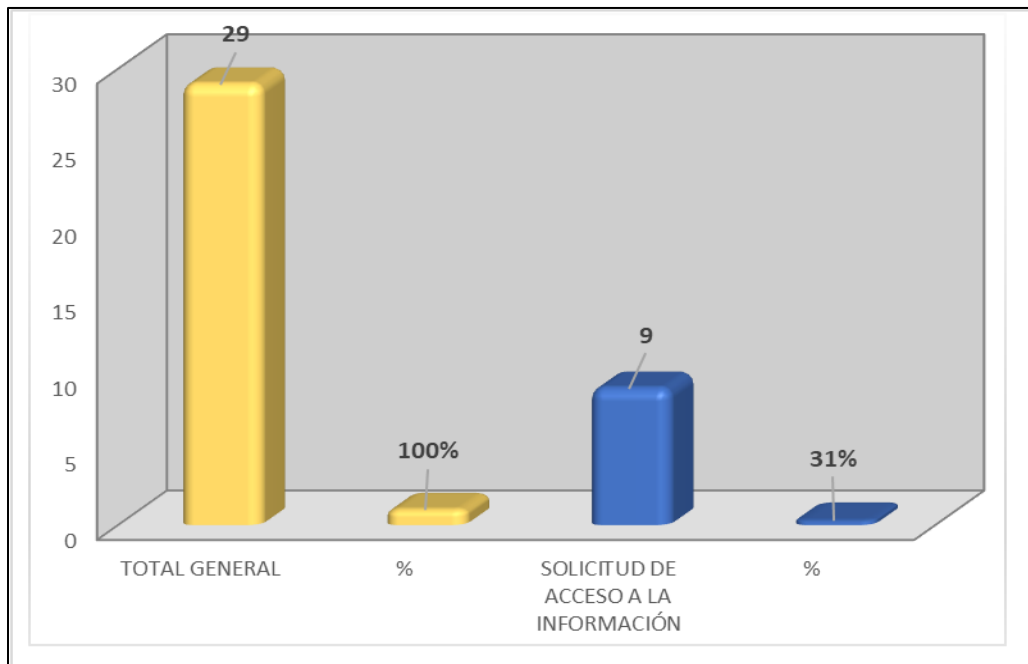
INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2019

DECRETO 103 DE 2015

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Título 6 Artículo 52 “Informes de solicitudes de acceso a la información” por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional”, la Lotería de Bogotá presenta el informe correspondiente al mes de diciembre de 2019, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS) discriminado así:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2019, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 29 (PQRS), de las cuales, 9 que corresponden al 31% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2019

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no realizó ningún traslado a otra institución, dado que todas las PQRS recibidas y las relacionadas con “Solicitudes de Acceso a la Información” eran de competencia propia de la Lotería de Bogotá para dar respuesta.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En siguiente tabla se relaciona las dependencias a las que se escalaron las “Solicitudes de Acceso a la Información” y el tiempo de respuesta dado a cada una de dichas solicitudes.

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total de solicitudes	Tiempo de Respuesta
SISTEMAS	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/12/2019	4	10
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/12/2019		9
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2019		13
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2019		16
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/12/2019	2	1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/12/2019		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/12/2019	2	2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/12/2019		3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2019	1	10

Total Solicitudes de Acceso a la Información 9

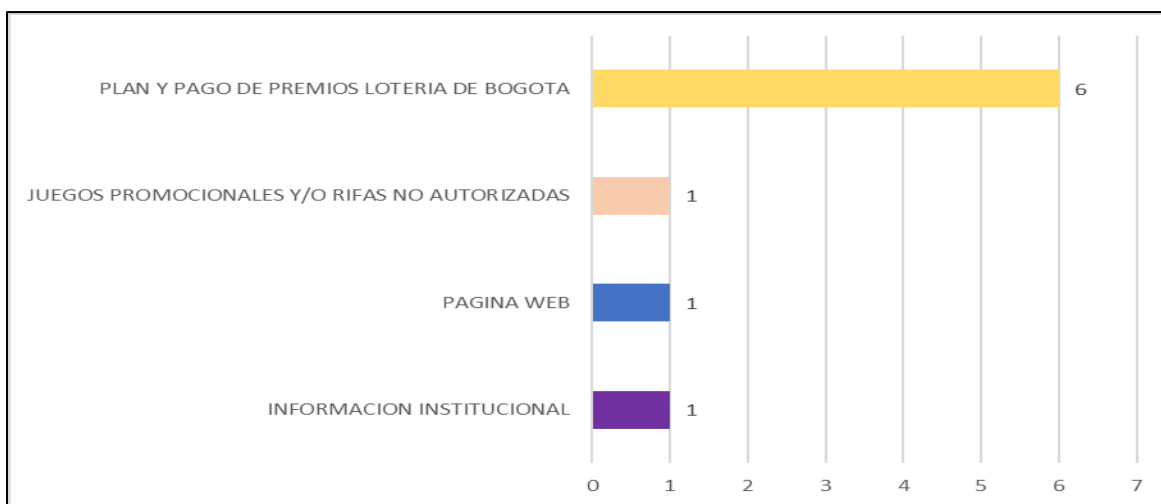
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de diciembre de 2019, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema “plan y pago de premios Lotería de Bogotá” con un 67% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido de los subtemas: “juegos promocionales y/o rifas no autorizadas”, “página web” e “información institucional” cada uno con un 11%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

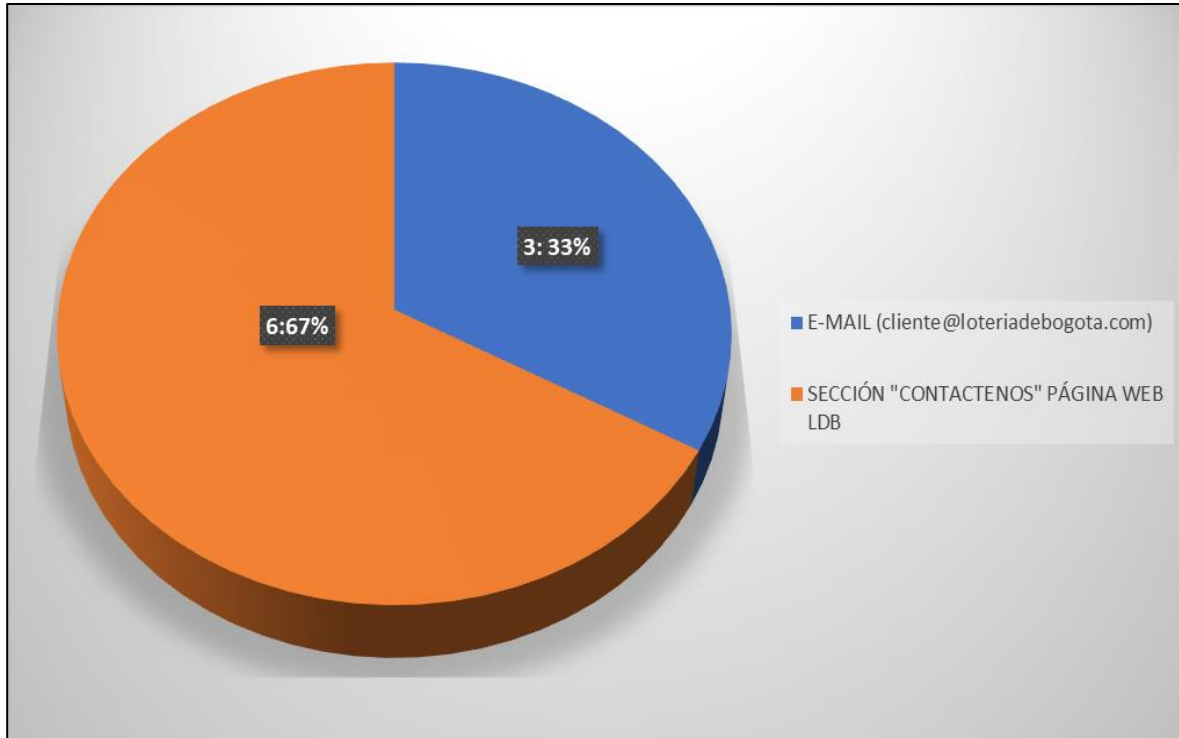


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2019

6. SOLICITUDES POR CANAL

En la siguiente gráfica se detallan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía para presentar las “Solicitudes de Acceso a la Información” en el periodo analizado.

RELACIÓN DE CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 3. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Canales de Interacción
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2019

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN pública durante el mes de análisis fue el canal “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 67% seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com. con un 33%.